



(511) 717 3600

Calle General Recavarren 111
Of. 603 - 604 Miraflores, Lima - Perú

2020-10-0023

Lima, 06 de enero de 2020.

Señor:

Victor Ibarra Porras

Av. 28 de Julio s/n Huamancaca Chico

Junín.-

Asunto: Respuesta de reclamo

Anexo: Resolución N° 01, Expediente 016-2019.

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted a fin de remitirle la Resolución N° 01 que da respuesta a su reclamo presentado en la Unidad de Peaje Quiulla el día 16 de diciembre de 2019.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

DEVIANDES S.A.C.


LORENA FERRANDIZ ESPADÍN
A. poderado

Expediente N° 016-2019

Usuario: **VICTOR IBARRA PORRAS**
Entidad Prestadora: **DEVIANDES S.A.C.**
Materia: **Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios**

RESOLUCIÓN N° 01

Lima, 06 de enero de 2020.

VISTO:

La información del usuario **VICTOR IBARRA PORRAS** consignada el 16 de diciembre de 2019 en la Unidad de Peaje Quiulla.

CONSIDERANDO:

1. El 27 de setiembre de 2010 el Estado Peruano actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones suscribió con Desarrollo Vial de los Andes S.A.C., (en adelante DEVIANDES) el Contrato de Concesión del Tramo 2 de IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco, en adelante el Contrato de Concesión.
2. La Cláusula 8.7 del Contrato de Concesión, establece que DEVIANDES abrirá un libro de sugerencia y reclamo en cada Unidad de Peaje, que tendrá por finalidad registrar y dar trámite a todos los reclamos que presenten los usuarios que transiten por los Subtramos de la Concesión de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
3. El 20 de febrero de 2014 mediante Resolución de Consejo Directivo 008-2014-CD-OSITRAN se aprobó el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de DEVIANDES, en adelante el Reglamento, publicado en el diario oficial El Peruano el 04 de marzo de 2014.
4. El usuario coloca la siguiente información: *"Solicitar que la atención sea más rápida solicité el servicio de auxilio mecánico hace más de 2 horas y no fui atendido oportunamente. Placa B6I-882"*.
5. De conformidad con lo establecido en el artículo 10° del Reglamento, el reclamo cumple con los requisitos para su presentación, por lo que se procede a su atención.
6. De la revisión del Reclamo presentado el 16 de diciembre de 2019, se advierte que efectivamente el usuario solicitó el auxilio mecánico y que los Operadores de la Central de Atención de Emergencias (CAE) por error involuntario en el momento del relevo de turno,

omitieron disponer de manera inmediata del vehículo para el auxilio mecánico del usuario, partiendo la unidad de forma tardía y llegando al punto indicado por el usuario, cuando éste ya no se encontraba en el lugar, por lo que se procederá a la aplicación de la medida disciplinaria a los Operadores del CAE.

7. Extendemos nuestras disculpas al usuario VICTOR IBARRA PORRAS y agradecemos que haya puesto el reclamo pues esto nos ayuda a mejorar en la atención de los servicios que brindamos al usuario.

Por las consideraciones expuestas, el Gerente General de DEVIANDES,

RESUELVE:

Primero: Declarar procedente el reclamo del usuario.

Segundo: Hacer de conocimiento del usuario, que contra lo resuelto en la presente resolución, puede interponer recurso de reconsideración dentro de los 15 días hábiles siguientes de notificada la presente resolución. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia General de DEVIANDES y deberá recaudar nueva prueba.

Tercero: Notificar la presente resolución al usuario.

Cuarto: Disponer la publicación de la presente resolución en la página web de DEVIANDES.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DEVIANDES SAC

LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
GERENTE GENERAL